

REZENSIONEN

Cornelia Vonhof, Eva Haas-Betzwieser:

**Praxishandbuch
Prozessmanagement
in Bibliotheken und
Informationseinrichtungen**

(Reihe: de Gruyter Reference). Berlin:
Gruyter, de Saur 2018.

ISBN 978-3-11-050002-8. EUR 79,95.

Schrumpfende Ressourcen, sich erhöhende Kundenansprüche und die im Internet verfügbaren Informationen verschärfen den Wettbewerb für die Bibliotheken. Sie sind gezwungen, den Gürtel enger zu schnallen und ihre verfügbaren Mittel und Ressourcen zu optimieren. Viele Bibliotheken haben sich daher Reorganisationsprojekten verschrieben, in denen das Prozessmanagement ein fester Bestandteil der Reorganisation ist. Das Buch von Cornelia Vonhof und Eva Haas-Betzwieser verschafft einen Überblick über den Stand der angewendeten Methoden des Prozessmanagements in Bibliotheken. Wer sich bereits mit Fragen des Prozessmanagements beschäftigt hat, findet in dem Buch eine gute Auslegeordnung über die einzelnen Methoden und eine Darstellung der Phasen des Kreislaufs des Prozessmanagements. Wie der Titel des Buches ankündigt, handelt es sich um ein Praxishandbuch. Einblicke in Erfahrungen großer und wissenschaftlicher sowie öffentlicher Bibliotheken wie auch eigene Reflexionen der Autorinnen dienen diesem Anspruch. Um dem viel

gehörten Vorwurf zu begegnen, das Prozessmanagement sei nur eine „Nabelschau“, führen die Autorinnen gegen Ende des Buches die beiden Methoden „Service Blue Print“ und „Adaptive Case Management“ an. Ob sich diese beiden interessanten methodischen Ansätze auf breiter Front in den Bibliotheken durchsetzen werden, ist zum jetzigen Zeitpunkt noch offen.

Die Autorinnen verschweigen auch nicht den großen Initialisierungsaufwand und die möglichen Widerstände seitens der Mitarbeitenden, die ein solches Prozessoptimierungsvorhaben mit sich bringen kann. Zurecht weisen sie am Schluss auf die Notwendigkeit des Vorhandenseins einer entsprechenden Prozesskultur in der jeweiligen Bibliothek hin, damit ein Prozessmanagementvorhaben eine reelle Erfolgchance hat. Das Buch enthält eine Vielzahl von Anregungen für eigene Prozessmanagementvorhaben.

Zielpublikum: Verantwortliche von Prozessmanagementvorhaben und Bibliotheksverantwortliche, die solche Projekte anstoßen wollen

Stephan Holländer, Basel

